



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la
Agencia Huaycan Ate, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Stefania Blanca Cerrón García

ASESOR:

MBA. Quispe Quiñones Heder Marino

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERU

2018 – I

PÁGINAS DEL JURADO

Dr. Navarro Tapia Javier

Presidente

Mg. Cervantes Ramos Edgard

Secretario

MBA. Quispe Quiñones Heder

Vocal

Dedicatoria

A Dios que siempre guío mi vida y
decisiones, él que me dio el
valor para no rendirme y
seguir adelante a pesar de
las dificultades que se
presentaron en mi camino.

A mi madre y mi padre que son la razón de
mi vida para salir adelante y
no defraudarlos, ya que
siempre tuvieron una
palabra de aliento para no
decaer y siempre me
apoyaron en las decisiones
que tomaba para poder
lograr y alcanzar mi sueño.

A mi tía Estela que desde el cielo sé que
me cuida, por su amor que
siempre tuvo hacia mi como
una hija más apoyándome,
acompañándome en cada
etapa de mi vida, y por lo
que se dónde quiere que
este está orgullosa de mi.

Stefania Blanca Cerrón García

Agradecimiento

A mi Universidad Cesar Vallejo – Sede Ate, por permitirme permanecer durante cinco años de mi vida universitaria, siendo base de mis conocimientos, experiencias y etapas vividas para servir a la sociedad.

A mi asesor el MBA. Heder Quispe Quiñones, por el tiempo, dedicación y esmero para poder realizar esta investigación y sus conocimientos intervenidos para el desarrollo de mi tesis.

A mis familiares, por su apoyo tanto afectivo y moral hacia mi crecimiento profesional y personal llegando así finalizar con satisfacción la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Stefania Blanca Cerrón García estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 70830883, con la tesis titulada Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado Agencia Huaycan Ate, 2018 declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate, 13 de Julio del 2018

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: Coaching y productividad en los colaboradores del área de servicios generales de un centro de esparcimiento, Chosica 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de licenciada en Administración de Empresas.

El coaching debe ser considerado como uno de los pilares fundamentales en la formación de los colaboradores de una organización porque crea y genera confianza en cada uno de ellos logrando de esa manera poder alcanzar sus metas tanto personales, profesionales y laborales.

La información se encuentra estructurada en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la universidad.

El primer capítulo presenta la introducción, la misma que contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos de la investigación. Asimismo, el segundo capítulo presenta el método en donde aborda: el diseño, las variables y operacionalización, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de confiabilidad, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos siguientes que son III, IV, V Y VI contienen respectivamente: resultados, discusión, conclusiones y recomendación.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación al Problema.....	32
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Hipótesis.....	34
1.7. Objetivo.....	34
II. MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de investigación.....	37
2.2. Variables, operacionalización.....	38
2.3. Población y muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	39
2.5. Métodos de análisis de datos.....	41
2.6. Aspectos éticos.....	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIA.....	62
VIII. ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Tablas de frecuencia entre Variables

Tabla N° 2: Variable 1 Coaching

Tabla N° 3: Variable 2 Desempeño laboral

Tabla N° 4: Dimensión 1 Competencia

Tabla N° 5: Dimensión 2 Actitud

Tabla N° 6: Dimensión 3 Capacidad

Tabla N° 7: Prueba de normalidad

Tabla N° 8: Tablas cruzadas entre variables

Tabla N° 9: Tablas cruzadas entre dimensión 1 y variable 2

Tabla N° 10: Tablas cruzada entre dimensión 2 y variable 2

Tabla N° 11: Tabla cruzada entre dimensión 3 y variable 2

Tabla N° 12: Prueba de Hipótesis general

Tabla N° 13: Prueba de Hipótesis especifica 1

Tabla N° 14: Prueba de Hipótesis especifica 2

Tabla N° 15: Prueba de Hipótesis especifica 3

Tabla N° 16: Alfa de Cronbach

Resumen

El propósito de la investigación es determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018, esta investigación fue elaborada por un estudio correlacional y con un diseño no experimental transversal. Por lo cual participaron 30 colaboradores de las cuales se recaudó información de los procesos que determinan el comportamiento de ambas variables, accediendo a conocer las actitudes y conducta de los colaboradores. Para medir el coaching y el desempeño laboral se usó un instrumento que mide 5 dimensiones con 26 preguntas que valoran las respuestas en la escala de Likert, las cuales fueron tabulados en el Software SPSS versión 26. Los resultados, analizados por el coeficiente Rho de Spearman, encontraron que existe correlación significativa entre coaching y desempeño laboral de 0.584 (correlación positiva moderada) y un p valor igual a 0.001(p-valor <0.05), estableciendo que, a mayor nivel de coaching, el nivel de desempeño laboral también aumentara. Se concluye que el coaching se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de coaching en los colaboradores estos se desenvuelven con un mayor desempeño laboral en el desarrollo de sus funciones. Se tomó como conclusión que el desempeño laboral está determinada por el nivel del coaching que ejercen los colaboradores de un banco privado en la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Abstract

The purpose of the research is to determine what is the relationship between coaching and job performance in employees of a private bank of the Huaycan Ate Agency, 2018, this research was developed by a correlational study and with a non-experimental transversal design. For this reason, 30 collaborators participated, from which information was collected on the processes that determine the behavior of both variables, accessing to know the attitudes and behavior of the collaborators. To measure coaching and work performance we used an instrument that measures 5 dimensions with 26 questions that assess the responses on the Likert scale, which were tabulated in the SPSS Software version 26. The results, analyzer by Spearman's Rho coefficient, found that there is a significant correlation between coaching and job performance of 0.584 (moderate positive correlation) and p value equal to 0.001 (p-value <0.05), establishing that, the higher the level of coaching, the level of work performance will also increase. It is concluded that coaching is significantly related to job performance and its respective dimensions, to higher levels of coaching in employees who work with a greater work performance in the development of their functions. It was concluded that job performance is determined by the level of coaching exercised by employees of a private bank in the Huaycan Ate Agency, 2018.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática:

A nivel mundial las organizaciones han ido evolucionando en las empresas como en la empresa Nestlé España para eso en una entrevista a Amparo Castellón, jefe de selección, de Nestlé España la responsable nos dice “Desarrollamos el trabajo en equipo para elevar la eficacia y el bienestar”, da cuenta, de la importancia del coaching en el grupo empresarial tras ser certificado al equipo de talento humano como coaches de equipos y empezar en marcha un programa de creación de confianza para representante. Unos proyectos que ha impartido la EEC. Lograron conseguir resultados extraordinarios, pero hacerlo con una establecida cultura y valores, que resumimos en el concepto del líder Inspirador. El coaching ayudo a sacar lo mejor de las personas y de los equipos, lo que nos lleva, al final, a mejores resultados y a una mayor satisfacción y desarrollo de las personas. Respecto al desempeño laboral menciono que han empezado a percibir de una manera distinta, no al colaborador, sino al equipo. Así mismo, escuchamos lo que se dice y lo que no se dice con otra perspectiva y entendiendo para qué le sirve eso al equipo de trabajo. También estuvieron usando algunas otras técnicas como son hacer cocina, que es brindar retroalimentación, conversar sobre cómo hemos empezado, también empleamos el uso de los territorios, etc. A su vez, son técnicas de fácil aplicación en el día a día para el logro de objetivos.

A nivel nacional las empresas en el Perú han desarrollado el coaching de manera generalizada. En el Banco de crédito del Perú sobre el crecimiento del coaching, se continuó con las acciones iniciadas en el 2005 con el aporte de asesores internacionales de Praxis Internacional. El primero inicio con la participación de 80 jefes de la gerencia central de administración y el área de banca de servicio y el segundo incorporó además a gerentes de las diferentes divisiones y áreas del banco. Asimismo, se creó e implementó el curso desarrollo de habilidades directivas para gerentes y jefes, que involucra estrategias de coaching individual y grupal, definiendo equipo de comportamientos críticos para alcanzar el clima, la cultura y los resultados esperados. Lo que respecta al desempeño laboral estableció que, en el año 2006, se dio inicio al proyecto que definirá el “Modelo de Competencias BCP”, cuya primera entrega fue el perfil de nuestros líderes con respecto a su desempeño. La gestión por competencias atraviesa e integra todos los procesos de gestión

y desarrollo humano, definiendo el grupo de desempeño críticos para alcanzar el clima, la cultura y los resultados esperados.

A nivel local las empresas financieras de Lima Este estuvieron invirtiendo en la capacitación de sus ejecutivos en la temática de coaching, lo que al comienzo las empresas preferían solo orientar solamente a los altos ejecutivos, ahora también se enfocaron en los colaboradores en general, en suma, las empresas invirtieron en la capacitación de su capital humano ya que esto así llevara hacia el logro de los objetivos de la organización

Así mismo, dado los estudios mencionados el autor busco la relación de las variable coaching y desempeño laboral en el banco privado Ag. Huaycan se planteó una problemática respecto al manejo del coaching de los líderes de la empresa para relacionarse con sus trabajadores, lo que genero resultados insatisfechos para los jefes. Así mismo el desempeño laboral de los colaboradores no son los apropiados y esperados por lo que tenían un rendimiento desorientado a sus funciones y como consecuencia no tienen objetivos claros por la falta de comunicación y confianza entre ellos, provocando un ambiente desairado y confuso dentro de la organización.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes internacionales

A nivel internacional, en la tesis que se sustenta Veloz (2017) en la Universidad Andina Simón Bolívar ubicado en la ciudad de Quito – Ecuador realizo la investigación “*Coaching empresarial y clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador*”. Para optar el título de Magister en Dirección de Empresas de la Facultad de Gestión Empresarial. Se optó por el objetivo establecer las tendencias estratégicas para la introducción del coaching y el clima organizacional en Adecco Ecuador. Lo que el autor concluyo que el clima organizacional de Adecco en los colaboradores de la organización, pero al no contar con un área de recursos humano que oriente y aporte a establecer parámetros de mejora del clima organizacional se estableció en el estudio desarrollar la propuesta de un método de coaching seleccionando el coach interno (directivos), que puedan ser responsables en la toma de decisiones y la manera de

planear, organizar, dirigir, controlar, tratar, respetar, valorar y motivar a los colaboradores para que se sientan integrados, valorados e importantes en el equipo de trabajo, generando un clima laboral positivo y que analice de manera importante en el logro de los objetivos y estrategias planteadas en la empresa. Como resultados encontrados como fortaleza fue el liderazgo y la colaboración con un rango mayor o igual al 80%, oportunidades de mejora fueron sentido de pertenencia, colaboración, toma de decisiones, relaciones laborales, retroalimentación y comunicación que se encontraron en el intervalo del 60 % a 80% y las debilidades fueron motivación y proceso de cambio con un rango igual o inferior al 60%

Aporte: Esta investigación mostró como el coaching variable a estudiar por el investigador se desarrolló en diferentes aspectos de las empresas y rubros a aplicar lo que presento un intervalo entre 60% y 80% por lo aporte para la investigación del presente estudio dando como resultado influyendo en sus objetivos

Por otro lado, menciono Obreque (2012) en la Universidad de Chile en la ciudad de Santiago - Chile realizo una investigación titulada *“Construcción y validación de un instrumento de evaluación de habilidades de coaching aplicado a profesionales del coaching”*. Para optar el título de Licenciada en administración de la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas. El objetivo fue crear y verificar un instrumento de evaluación de Habilidades de Coaching, destinado a profesionales que ejercen como coach. El estudio fue realizado a 32 colaboradores fue una muestra no probabilística. Lo cual el resultado estadístico, se encontró un nivel de significancia de 0.05 y un tamaño de muestra de 32 colaboradores, el r de Pearson critico es de 0.3494. Además se realizó un análisis de consistencia interna de la prueba, la que obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,941, lo cual indica que la prueba es consistente y que todas las preguntas estarían midiendo de la misma forma la variable en la investigación. Para la contribución a la validez de constructo de la prueba, se realizaron análisis comparativos de los integrantes de la muestra, separados por grupos de edad, sexo, experiencia y modelo de los sujetos evaluados, luego de lo cual se concluyó que no existen diferencias estadísticamente significativas entre los grupos, ante lo cual no habría evidencia suficiente para rechazar las hipótesis nulas de la investigación, aportándose información para no aceptar las hipótesis de investigación planteadas.

Aporte: El autor indico mediante los resultados de Pearson de 0.3494, lo que concluyo la aceptación de la hipótesis por lo que facilito al investigador en determinar la relación entre variables el coaching lo que aporta de esta manera para la comparación a la investigación propuesta.

Así mismo, Zans (2017) en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua ubicado en la ciudad de Managua realizo una investigación titulada “*Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el año 2016*”. Para optar el título de master en gerencia empresarial de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. En donde tuvo como objetivo Indagar el clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el año 2016. Su resultado tuvo donde el 96% manifestaron que los colaboradores encuestados al responder afirmativamente, sobre que una mejora en el clima organizacional induce de manera positiva en su desempeño laboral, un aspecto importante es la disposición del personal al mejoramiento y la necesidad de contribuir al desarrollo institucional. La totalidad de los directores de áreas concuerdan y reafirman los datos encontrados, ya que de la misma manera respondieron de afirmativamente que un mejoramiento en el clima organizacional con relación a su desempeño laboral. Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad establecen que el mejoramiento del clima organizacional se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse a gusto en el trabajo, por lo que determinan que se debe cultivar. Según concluyo el resultado de los instrumentos ejecutados, un 82% mencionaron que en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa se aplica un liderazgo positivo, los puestos de dirección, director departamento docente, secretaria facultativa, vicedecanato, y decanatura, así como las secretarias de gremios, son puestos de elección, lo cual establece a realizar un liderazgo constante, y es necesario contar con el apoyo de la mayoría para poder ocupar dichos puestos.

Aporte: Este estudio nos muestro como la variable influyo el desempeño laboral de los trabajadores aceptando su hipótesis, lo que rescatamos dichos resultados obtenidos, para lo que permitió poder identificar los estudios de dicha variable para la investigación planteada.

Por otro lado, según, Álvarez (2015) en la Universidad Nacional de Colombia ubicada en la ciudad de Bogotá – Colombia se realizó una investigación titulada “*Sistema de evaluación y el desempeño laboral de los empleados en la secretaria distrital de integración social de Bogotá D.C.*” Para optar el título de Magister en Administración en la Facultad de Ciencias Económicas. El objetivo general fue establecer los efectos del Sistema de Evaluación, en base a competencias, en el desempeño laboral de los empleados de la SDIS de Bogotá, (2011 - 2012). Lo que concluyeron en que no se evidencia claramente su relación de causa – efecto entre las calidades (calificaciones) personales y profesionales y los resultados alcanzados en la prestación del servicio se proyectó a la contribución del cumplimiento de la misión de las metas institucionales. Se aplicó la prueba de normalidad estadística (Tabla No. 4) para definir si la distribución de la variable es similar a la distribución normal y en nivel de significación obtenido (.000), inferior a 0,05 obtuvo como resultado que la distribución de los datos no se ajusta a la distribución normal. Se pudo establecer que la media de la evaluación de 2012 es significativamente mayor que la media de 2011, comprobando el mejoramiento de los resultados de la evaluación del desempeño laboral de los empleados de la SDIS, de un año al otro.

Aporte: En el estudio nos muestra como el desempeño laboral según resultados no influyó significativamente en las empresas lo que se relaciona a la variable del estudio del investigador por ende generó una perspectiva más concisa para la investigación según los resultados en dicha investigación para un mayor conocimiento.

Por último, Arratia (2014) en la Universidad de Chile ubicado en la ciudad de Santiago de Chile quien en su tesis “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile*”. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas. Se obtuvo como objetivo analizar y caracterizar las percepciones de los docentes respecto de la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo como factores en su desempeño laboral. En la investigación se obtuvo a 12 docentes entrevistados lo cual resultó al nivel junior (entre 4 y 7 años de experiencia); cuatro docentes en un nivel medio (entre 15 y 20 años). Por último, cinco docentes son parte del nivel consolidado de desempeño laboral (entre 21 y 40 años). Cabe mencionar que esta distribución se correlaciona generalizadamente con los docentes que se desempeñan en colegios municipales chilenos, ya que la gran parte de ellos tienen muchos años de experiencia, debido a la estabilidad laboral. Se concluyó que los docentes con desempeño

bajo no son conscientes de sus condiciones laborales lo que influye en su desempeño laboral y profesional.

Aporte: La presente investigación aporta al estudio ya que determina el desempeño laboral una variable a investigar y como esto influye en colegios municipales en Chile, así también el tipo de estudio es descriptivo correlacional.

1.2.2 Antecedentes Nacionales:

En el ámbito nacional, según Montero (2017) en la Universidad Cesar Vallejo ubicado en la ciudad de Lima – Perú quien investigo “*El coaching y la motivación laboral en el área comercial de la empresa Globokas S.A., Surco, año 2017*”. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales. Se obtuvo como objetivo mencionar la influencia del coaching en la motivación laboral en el área comercial de la empresa Globokas S.A, Surco, año 2017. Para ello, se utilizó una muestra de 100 colaboradores, mediante la prueba de R Pearson se comprobó con un nivel de significancia menor a 0.05, ($P \leq 0.05$), resultado esperado que permite aceptar la hipótesis de investigación. Además, ambas variables poseen una correlación de $R = 0.993$, el cual demuestra que una influencia positiva fuerte y dado que el valor es altamente significativo ello nos resultó que se logró cumplir con el objetivo general. Se determinó que, existe influencia entre el coaching y la motivación laboral de la empresa Globokas S.A; a su vez se concluye un buen manejo del coaching que se transmite a la motivación laboral, para ser más competitivos en el mercado, es primordial contar con coaching para el aumento de las ventas como es en este caso.

Aporte: Esta investigación indicó que existe relación frente al coaching y motivación laboral dentro de su empresa ya que su nivel de significancia fue menor a 0.05 y su correlación de $R=0.993$, por lo que hace referencia a la variable a investigar el coaching en la Agencia Huaycan lo que impulso al estudio a desarrollarse según los resultados planteados.

Se sustenta según Villegas (2015) en la Universidad Cesar Vallejo ubicado en la ciudad de Lima – Perú quien título como “*El coaching y la gestión del talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015*”. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales. Se optó por el

objetivo determinar el coaching en la gestión de talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015. La investigación determina la relación del Coaching y la Gestión de Talento Humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda., para ello realizo con una población de 52 colaboradores, lo cual está vinculado con el coeficiente R Pearson. En la tabla N° 4, observamos que las variables tienen una correlación positiva significativa siendo H1 aceptada por obtener una correlación positiva media del 62.6% entre las variables de coaching y gestión de talento humano. El 39.1% de la variación de coaching esta explicada por la gestión de talento humano. Se realizó la correlación de las variables y contrastar la Hipótesis general planteada en base al objetivo general; obteniendo como resultado que el nivel de significancia es menor de 0.05, lo cual indica que existe relación del coaching y la gestión de talento humano en las empresas. Se determinó que, el coaching se relaciona en la gestión de talento humano mejorando significativamente el rendimiento y el clima laboral en la empresa.

Aporte: La investigación dio a conocer como la variable el coaching se desarrolló con una correlación positiva de 62.6% siendo aceptada la hipótesis, lo que permitió realizar un estudio referente al coaching para el investigador y como el resultado definió para el banco privado en la Agencia Huaycan.

Así también, en la investigación de Quispe & Huamán (2017) en la Universidad Peruana Unión ubicado en la ciudad de Tarapoto- Perú quienes en su tesis “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017*”. Para obtener el título de Licenciado en Administración de la Facultad de ciencias Empresariales. Se tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017. En la investigación se estudió a una muestra de 44 colaboradores se obtuvo como resultado encontrado un 0.872 de confiabilidad de alfa de Cronbach lo que representa un alto nivel de confiabilidad. Lo que los autores concluyeron respecto al objetivo general en que se obtiene el clima organizacional una relación baja, pero de nivel significativo con el desempeño laboral con los colaboradores de las estaciones de servicio de Morales, 2017, es decir tuvo un aceptable clima organizacional como resultado mejor desempeño laboral.

Aporte: Esta investigación tiene como aporte la confiabilidad de alfa de cronbach con la variable desempeño laboral ya que es la del estudio a investigar existiendo relación entre las variables.

Según Pizarro (2014) en la Universidad Peruana Unión ubicado en la ciudad Tarapoto – Perú quien investigo sobre “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel*”. Para optar el título profesional de licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales. Se plateo el objetivo concretar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. En la investigación, se obtuvo como población a 42 colaboradores aplicando el análisis de Rho Spearman. Por lo que concluyo en la Tabla 4 se muestra la vinculación entre la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral de los colaboradores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de 51 Chachapoyas. A través del análisis estadístico Rho de Spearman se encontro el coeficiente de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 (p-valor < 0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona moderadamente con el Desempeño laboral de los trabajadores. Indicando un mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará

Aporte: El estudio mostro como la variable resultado como el coeficiente es de 0.444 positiva media lo que se aceptó la hipótesis alterna, lo que permitió al investigador desarrollar la variable de desempeño laboral manejando de acorde al tipo de investigación propuesta por el análisis.

Así mismo Vargas & Estrada (2013) en la Universidad Nacional del Centro del Perú ubicado en la ciudad de Tarma – Perú quienes investigaron sobre “*La motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera Crediscotia – Tarma*”. Para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Aplicadas. Se planteó el objetivo identificar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera Crediscotia – Tarma. La investigación se estudió con una población de 12 colaboradores, nos demostró a través de la prueba de correlación de Pearson y la prueba de Chi cuadrado, dio como resultados que existe relación positiva entre las variables motivación y desempeño laboral al

nivel de 52.7 %, lo cual está estableciendo una correlación positiva media. El nivel de significancia es 7,8% aplica que el resultado es confiable, de acuerdo a la hipótesis general H1 Existe relación positiva entre la motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera CrediScotia – Tarma con un nivel de confianza de 95% y en el test de prueba de chi cuadrado

Aporte: El estudio determino como el desempeño laboral resulto un 58.3% aceptable entre los trabajadores aceptando la hipótesis, por lo tanto, el investigador se relaciona puesto que se desarrolló en un entorno similar a la investigación, por lo que incentivo a los jefes en poder crear estrategias óptimas para el logro de los objetivos de la empresa.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema:

1.3.1 Coaching

Por lo tanto, Whitmore (2016) menciona que el coaching se relaciona en generar un apoyo realizando las cosas como son al estilo y manera que cada persona emplea. Liberando y expresando el potencial de cada colaborador, y estos puedan desarrollar su rendimiento al máximo nivel, lo que les permitirá aprender y enseñar a los demás realizando una retroalimentación donde puedan mejorar mejor sus capacidades.

Según Launer (2016) estableció que es una disciplina de entrenamiento constante que ayuda a guiar el camino para el cumplimiento de las tareas asignadas según las habilidades de la persona dentro de su ámbito laboral, mediante un proceso que orienta a una mejora continua retando desafíos y obstáculos que se presenten en el camino.

Dolan (2014) determinó que el coaching es la habilidad de sacar lo mejor del individuo respetando sus destrezas y conocimientos que se caracteriza. Es una capacidad innata y una técnica alcanzable, que permitirá a los colaboradores guiarse a través de sus habilidades que estos puedan destacar más en su ámbito laboral y social, frente a sus compañeros de las diferentes áreas de la organización.

Dimensiones del Coaching:

En la investigación se tomó diversos autores según sus diferentes puntos de vistas sobre las dimensiones como:

Según J. Whitmore (2016) el conocimiento: determinó que el conocimiento de la persona es equivalente en la empresa lo que muestra una relación más técnica, así en base a su conocimiento pueda manejar diversas tareas dentro de la organización y permita aportes para el equipo de trabajo donde se quiere enfocar.

Experiencia:

Indico que enfocarse en las habilidades técnicas y en la forma física implica una disciplina para los coaches puesto que su desarrollo es más exigente, es necesario la experiencia en poder saber relacionarse entre los colaboradores y con los líderes superiores que permitan una mejor comunicación en la organización.

Actitud mental:

Menciono que la actitud mental es clave para desempeñar las tareas a corto plazo lo que implica facilitar la conciencia y a largo plaza mejorar el rendimiento. Y este como desarrolla frente al equipo de trabajo con su actitud y perspectiva de acuerdo a la tarea a realizar y permita estabilidad y ambiente laboral.

Según Launer (2016) concreto como Competencia concreto que se debe desarrollar habilidades frente a la organización según el desempeño que tiene cada colaborador y este como mejor se desarrolla en sus funciones y así puedan hacer frente a la competencia no solo del servicio que brinda sino del ambiente organizacional.

Actitud:

Menciono que debe existir actitud y apoyo por parte los jefes para un mejor guía frente a los procesos de mejora continua en las diferentes tareas asignadas hacia los colaboradores y estos como toman su forma de pensar y actitud hacia las tareas asignadas para que puedan permitir el desarrollo de los objetivos.

Capacidad:

Determino que es importante las habilidades y destrezas de cada colaborador y de nuevas estrategias que contribuyan a una mejor dirección positiva de la organización, mediante sus capacidades en cada área y permita una reingeniería en la organización y poder estar acorde a lo esperado para la organización.

Según Dolan (2014) menciona al conocimiento: como el inicio del coaching y es capaz de percibir la diferencia entre el coaching y asesoramiento, formación. Está relacionado en los criterios para un resultado esperado, para así a corto y largo plazo poder medir el nivel del proceso para un resultado esperado por la organización en base a sus lineamientos.

Capacidad de relación:

Indico que se debe relacionar el respeto y confianza con la persona. Así pueda familiarizar en el momento de asumir tareas como compromisos. Se desarrolla para que el colaborador asuma el proceso de entrenamiento y comprometerse en tareas asignadas durante el proceso.

Capacidad de escucha:

Determino que prestar la atención durante el proceso de coaching, permite ayudar a la persona a poder expresar y escuchar. Se enfoca en la función del colaborador y no la del líder. Así también está en contacto en base a su puesto y se adecua a la intuición.

Capacidad de Autogestión:

Concreto que se debe mantener una perspectiva y control de emociones de la persona. Así pueda recibir una información más clara y sencilla, y les permita dentro del ambiente laboral reconocer los diferentes signos verbales y no verbales y poder captar la información que se quiere transmitir.

Indagación y preguntas:

Menciono que ayudar a la persona a definir al detalle con la situación actual. Usando diferentes perspectivas para aclarar las dudas, planteando preguntas de peso que se relacionen a

la problemática. Utilizando diferentes estrategias que les permita aclarar ciertas dudas por parte del colaborador, ampliando el conocimiento no solo para el colaborador sino también para al equipo de trabajo y les permita enfocarse según su puesto.

Capacidad de Retroalimentación:

Indico que explicar a la persona de sus fortalezas y debilidades para apoyar el cambio que se desea dar. Le permiten aprender de qué forma sus hábitos lo refrenan y apoyan al desarrollo de sus funciones y como debería mejorar. Así incentivarlos en sus éxitos que este genere dentro de la organización.

Objetivos, valores y creencias:

Concreto que saber los valores de la persona ayudan aclarar los objetivos planteados y a superar los pensamientos restrictivos. Exploran los valores de cada colaborador y le ayuda a concientizar su pensamiento al equipo para aclarar los objetivos y valores en que se enfoca su cultura organizacional. No imponiendo sus propios valores, sino enfocándose al objetivo propuesto por la organización.

Capacidad para diseñar actuaciones y tareas:

Determino que es necesario crear oportunidades para un aprendizaje constante del colaborador, encargando trabajos apropiados que reten al colaborador para alcanzar los objetivos, logrando un compromiso y responsabilidad por el trabajo planteado. Le ayudan a que los colaboradores puedan desarrollarse un plan o estrategia que le permita asumir adecuadamente sus tareas en un tiempo determinado, más allá de sus funciones establecidas

Indicadores del Coaching

Por otro lado, los autores mencionaron indicadores tales:

Según Whitmore (2016) determino como técnica el conocimiento se transforma en una técnica del día a día en la organización permitiendo expresar en toda sus dimensiones y destrezas del colaborador transmitiendo así también al equipo de trabajo.

Forma física:

Concreto como se adquiere las diferentes habilidades dentro de la organización según su cultura organizacional y como se puede perfilar para obtener el logro de los objetivos de la organización.

Conciencia:

Determino como una cualidad para desenvolverse dentro de la organización según sus actividades que realizan, lo que viene hacer factores importantes para el equipo de trabajo y creando un ambiente transparente.

Según Launer (2016) indico como planes y acciones dentro de la organización y como estos se involucran en cada uno de los colaboradores para un direccionamiento en conjunto de los objetivos a desarrollarse y como estos influyen dentro de la organización.

Gestión de Aprendizaje:

Menciono que los líderes son parte importante del desarrollo de los colaboradores y como estos impulsan una su rendimiento, fortaleciendo así sus actitudes en sus funciones dentro de la organización con una metodología adecuada de capacitación y políticas que estas implican.

Percepción del mercado:

Definieron como se encuentra la organización frente a la competencia y el mercado, como estos pueden desarrollarse según sus estrategias para desarrollar al nivel del entorno y las actualizaciones que estas puedan tener.

Personalidad:

Indico como cada colaborador dentro y fuera de la organización hace frente a sus actitudes y como este asume a las diferente responsabilidades y tareas que se le presentan, sin dejar su estilo de gestión.

Compromiso:

Determino como el colaborador se involucra frente a nuevas estrategias actualizados y más eficaces para el desarrollo de sus labores impulsando la innovación entre los colaboradores destacando su destreza frente a la situación y compromiso para el logro de los objetivos trazados.

Desarrollo de Habilidades:

Preciso como cada colaborador y líder dentro de la organización hace frente a sus destrezas y habilidades según sus funciones y tareas dentro de la organización y como aportan ideas y planes para la mejora y así el logro de los objetivos.

Innovación y creatividad:

Adopto la transcendencia de la constante innovación global y creatividad frente al mercado en la organización como cada colaborador se desarrolla frente a las diversas situaciones que se presentan y como lo manejan de acuerdo a su criterio.

Según Dolan (2014) determino como asesoría como el indicador que permitió al coach a involucrarse en una formación y consultoría frente al equipo de trabajo dentro de la organización, actualizando teorías y conocimientos frente al ambiente laboral.

Comunicación:

Concreto como una necesidad en relacionarse con todo el equipo de trabajo y puedan así crear diferentes ideales frente al objetivo de la organización compartiendo tareas, creando un ambiente de respeto y confianza entre ellos.

Atención:

Estableció como la máxima expresión durante el proceso del coaching, lo que permite al colaborador a captar la atención de los líderes y colaboradores y hacia dónde se dirige el equipo de trabajo.

Autoestima:

Menciono como uno mismo puede autoevaluarse y controlar las emociones frente a situaciones que puedan transmitir otra perspectiva, logrando así analizarse su comportamiento de uno mismo frente a los colaboradores.

Explorar:

Determino como ayuda al colaborador o coach a concretar la situación actual del ambiente de trabajo, creando preguntas que tengan una lección, según la acción que tomaran frente a la organización.

Capacitación:

Adopto como fortalezas y enseñanzas del colaborador frente a los recursos que le faciliten una óptima función dentro de la organización, destacando sus habilidades y incentivando a mejorar en otros hábitos.

Cultura:

Exploro el autor de cómo cada colaborador maneja la cultura dentro de la organización según sus valores, adaptándose en el ámbito a medida que se involucra más en los objetivos de la organización según sus funciones.

Aprendizaje:

El autor concreto de cómo cada colaborador se ingenia en crear oportunidades de aprendizaje para realizar sus funciones, retando sus conocimientos y perspectivas, por un diseño más eficiente que le permitan avanzar hacia los objetivos planteados.

Medición del Coaching:

Los autores también por su parte plantearon métodos y/o mediciones que permitieron ampliar su conocimiento en el tema como es:

Según Launer (2016) menciona la modelo *movida* de Cannio-Launer, lo que hizo referencia al desarrollo del coaching tanto al lado del cliente como al coach, este modelo indico

(monitorizar, objetivos, valorar, identificar las opciones, dar el espacio, acompañar) lo que permitió a la organización desenvolverse en el mercado y direccionando según su cultura organizacional y de gran importancia en los objetivos establecidos

También indicaron el Modelo GROW (realidad, opciones, voluntad, y objetivo) de John Whitmore lo que indico como crecer y desarrollarse dentro y fuera de la organización frente a la competencia y así involucrar a los colaboradores hacer partícipe de los objetivos propuestos según su función dentro de la organización.

1.3.2 Desempeño Laboral

Según Arias & Heredia (2015) determino que en las organizaciones es esencial su diseño y funcionamiento ya que estos dependen de cómo cada colaborador se desempeñe dentro de su área y acorde a su función según su nivel de compromiso y análisis mental que puedan desarrollar en la organización, por ende, si ellos aportan logran los objetivos propuestos.

El desempeño laboral Chiavenato (2014) lo definió como un método que mide la definición conceptual que tienen de los colaboradores como clientes internos. Este medio brinda información del desempeño con el fin de identificar diferentes tareas de mejora continua según sus funciones para incrementar el logro de los objetivos

Según Snell & Bohlander (2013) mencionaron que el desempeño es el proceso donde los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades y destrezas según su función o tarea asignada con el fin de enfocarse y poder lograr los objetivos de la organización.

Dimensiones del Desempeño Laboral

En la investigación se tomó diversos autores según sus diferentes puntos de vistas sobre las dimensiones como:

Según Arias. & Heredia (2015) dimensiono al conocimiento, determinando que los trabajadores deben poseer conocimientos prácticos para que desarrollen su trabajo y estén alineados a los objetivos.

Habilidades:

Determino que se refiere a la capacidad mental para que los trabajadores puedan efectuar su desempeño dentro y fuera del área de trabajo en la organización.

Personalidad:

Concreto los estilos de como los trabajadores perciben el manejo de su función dentro de la organización y cómo actúan frente a diversas situaciones que se presentan dentro y fuera del área de trabajo.

Compromiso:

Indico que trata de involucramiento afectivo del trabajador para el logro de los objetivos dentro de la empresa y acciones que realiza para aportar desde su área o división.

Expectativas:

Menciono lo que la empresa espera sobre el desempeño de los colaboradores y si hace referencia mediante incentivos o sanciones, y como los colaboradores actúan frente a esto.

Según Chiavenato (2014) puntualizo como desarrollo, indico como el colaborador se relaciona en su ambiente de trabajo y sus funciones que realiza permitiendo administrar su propio trabajo dentro de la organización.

Relaciones:

Concreto que la comunicación y dialogo entre jefes y colaboradores permitieron como ellos se relacionan asertivamente para el logro de los objetivos, con una comunicación horizontal enfocando en la cultura de la organización.

Según Snell & Bohlander (2013) concretaron a retroalimentación, lo menciono que retroalimentar es más eficaz cuando es inmediata y específica ante una situación lo que permitió beneficiar de manera continua el desempeño a desarrollarse conocimientos previos a sus labores lo que permite al colaborador posicionarse en sus funciones.

Evaluación de desempeño:

Determino que es influente la evaluación lo que permitió obtener un resultado de un proceso de los trabajadores frente a sus funciones, y donde necesitan mejorar, por lo genero una

medición donde pudieran innovar técnicas y estrategias de acorde a los objetivos de la organización.

Indicadores del Desempeño Laboral

Por otro lado, los autores mencionaron indicadores que permitió clasificar a las dimensiones como:

Según Arias. & Heredia (2015) enfoco como ciencia, definió que el colaborador debe generar factores intelectuales para que puedan realizar su trabajo dentro y fuera de la organización

Practica:

Menciono que la capacidad mental y psicomotriz adecuada para explayarse en sus funciones laborales y como ponen en marcha las diferentes aptitudes frente a situaciones que se presentan en la organización

Estilo:

Determino como los estilos y maneras de ser de cada colaborador y cómo reaccionan frente al entorno laboral según la percepción de sus emociones, y así también como adecuan estas maneras en sus funciones y hacen frente al servicio al cliente.

Perspectiva:

Concreto como la manera en que los colaboradores se dirigen individual y grupalmente apoyándose unos a otros y lo que esperan de cada uno, así mismo como plantean sus funciones de acuerdo a los objetivos de la organización y objetivos individuales.

Convenio:

El autor se refirió al logro de los objetivos del equipo y como ellos se involucran para el logro de estos buscando estrategias que van de acorde hacia sus objetivos planeados, para que formen una alianza de métodos para poder dirigirse a los objetivos propuestos por la organización.

Según Chiavenato (2014) indico que la formación, concreto como el procedimiento del colaborador para desarrollarse y especializarse según sus habilidades y este en relación a sus funciones dentro del área de trabajo para que puedan alinearse a los objetivos organizacionales.

Vinculo:

Determino como el nexo que existe entre los colaboradores y líderes en su desenvolvimiento día a día de acuerdo a sus funciones y estos como generan el ambiente laboral cálido a la par de la cultura de la organización.

Según Snell & Bohlander (2013) concretaron como desarrollo y capacitación a la metodología que la organización presenta para el desarrollo de cada colaborador según sus funciones y áreas de acorde al nivel de tareas y cómo influirá para el desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

Comunicación efectiva:

El autor detallo la relación y comunicación horizontal entre líder y colaborador para transmitir ideas y puntos de vista para la mejora de funciones y estrategias para el logro de objetivos, respetando cada punto de vista y de acorde para los estándares establecidos por la organización.

Resultados Esperados:

El autor preciso como los resultados de la organización influyen en los colaboradores y direccionan a líder a medir el nivel de desarrollo para poder así cambiar ciertas estrategias y que estas estén de acorde a los objetivos planteados por la organización.

Conocimiento del puesto:

Especifico como cada colaborador se relaciona con su puesto de trabajo y como este se desarrolla según sus habilidades, y mide el nivel de qué tan comprometido esta con sus tareas a desarrollar.

Iniciativa:

El autor estableció como intuición de aporte de ideas y métodos que sirvan de ayuda para el desarrollo de las funciones de cada colaborador y en equipo poder lograr las metas establecidas, no solo en base a las indicaciones de sus líderes sino también como ellos mismos brindan su apoyo.

Relación entre trabajadores:

El autor menciona como es el lazo entre líderes y colaboradores es importante, pues se desarrollan en su entorno diario que se desenvuelven el trabajo en equipo y pueden entablar un entorno cálido donde trabajar.

Mediciones del Desempeño Laboral:

Los autores también por su parte plantearon métodos y/o mediciones que permitieron ampliar su conocimiento en el tema como es:

Según Snell & Bohlander (2013) mencionaron sobre el método de ensayo, que fue una manera de evaluación estructurada, lo cual necesitas que el jefe o líder redacte un comentario acerca del desempeño del colaborador dentro de su área de trabajo, que fortalezas y debilidades necesitan adecuarse al logro de los objetivos de la organización.

Por otro lado, también comentaron sobre métodos conductuales los cuales, el líder le permitieron identificar conductos y acciones en cual el colaborador se desarrolla dentro del área de trabajo, por lo que influirá para describir de manera específica acciones que deben y no deben exhibirse en los clientes.

1.3 Formulación del Problema:

La presentación de la formulación del problema se realizó en forma de pregunta donde se concentra todo el planteamiento, por ello la redacción debe utilizar y analizar cada termino para que se pueda manifestar la intención de la investigación.

1.3.1 Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018?

1.3.2 Problemas Específicos:

Problema Específico 1:

¿Cómo se relaciona la competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018?

Problema Especifico 2:

¿Cómo se relaciona la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018?

Problema Especifico 3:

¿Cómo se relaciona la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018?

1.5 Justificación del estudio:

Teórico:

La presente investigación, se justificó por el análisis de información teórica en base al coaching y desempeño laboral en un banco privado, como estos aportan conocimientos y antecedentes en futuras investigaciones, así también como va a servir para mejorar la calidad en el ambiente de trabajo donde se desarrollan los colaboradores, de tal manera que puedan estimular con mayor eficiencia al cumplimiento de sus funciones.

Practico:

En el aspecto practico, el autor proporciono información sobre la relación entre el coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado, que se derivaron de acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, ya que pueden servir de base para otras investigaciones que deseen desarrollar con mayor profundidad el tema de estudio.

Social:

Mediante la presente investigación se intentó aportar con la empresa a estudiar para que tome en cuenta la relación entre el coaching y el desempeño laboral, ya que en un mercado altamente competitivo es necesario tener colaboradores a un nivel potencial, que mantengan un servicio al cliente especializado para satisfacer sus expectativas e direccionarnos hacia los objetivos.

Metodológico:

En lo metodológico, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) definieron que aporta instrumentos de recolección de datos sometidos al proceso de validez y confiabilidad, ya que se diseñó y aplicó un instrumento sobre la relación entre el coaching y el desempeño laboral. Por lo que servirá de guía a otros investigadores ya que se brindó sugerencias a la problemática detectada en sus conclusiones.

1.6 Hipótesis:

1.6.1 Hipótesis General:

Existe relación entre el coaching y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicos:

Hipótesis Específica 1:

Existe relación entre competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Hipótesis Específica 2:

Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Hipótesis Específica 3:

Existe relación entre la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

1.7 Objetivos:

1.7.2 Objetivo General:

Determinar cuál es la relación que existe entre el coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos:

Objetivos Específicos 1:

Determinar cómo se relaciona la competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Objetivos Específicos 2:

Determinar cómo se relaciona la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Objetivos Específicos 3:

Determinar cómo se relaciona la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de la Investigación:

2.1.1 Diseño

Diseño No Experimental Transversal debido a que no se manipula ninguna variable por lo que Sampieri, Fernández y Baptista (2014) añadió “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). Con respecto al tipo podemos manifestar que tendrá un corte transversal por lo que según Sampieri, Fernández y Baptista (2014) define “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado (p.154).

2.1.2 Tipo

Es de tipo básica, así como lo señalo Murillo (2008) “la investigación básica tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente” (p.159)

2.1.3 Nivel de Investigación:

El nivel de la presenta investigación es descriptiva correlacional lo que definió según Sampieri, Fernández y Baptista (2014)” indagan la incidencia de las modalidades, categorías y niveles de una o más variables en una población” (p.155). Se señaló que el segundo punto de esta investigación es de carácter correlacional. Por ello Sampieri, Fernández y Baptista (2014) definen” describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en función de la relación causa-efecto” (p.158).

2.2 Variables, operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ITEMS
COACHING	Según Launer, V. (2016) menciona que es una disciplina de entrenamiento que ayudar a guiar el camino para en cumplimiento de las tareas según las habilidades de la persona.	El presente concepto de la variable se operacionaliza mediante dimensiones y estos con sus respectivos indicadores, además de el uso de la escala de likert , ordinal.	Competencia	Planes y acciones	1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre	Conoce los planes estratégicos dirigidos por tus líderes en la organización. Los planes estratégicos son adecuados según las actividades que realizan.
				Gestion de aprendizaje		Existe una gestión eficaz para el aprendizaje en los colaboradores
				Persepción del mercado		El método de aprendizaje te ayuda para el desarrollo de tus funciones
			Actitud	Personalidad	1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre	Conoce lo suficiente al mercado en cual desarrollas tu trabajo.
				Compromiso		El banco lidera en el mercado frente a la competencia.
						Su personalidad frente a los clientes es la mas apropiada
			Capacidad	Desarrollo de habilidades	1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre	Te afecto negativamente la actitud de algun compañero de trabajo
				Innovacion y creatividad		Se compromete con el logro de los objetivos en el banco.
DESEMPEÑO LABORAL	Según Snell, S. & Bohlander, G. (2013) menciona que el desempeño es el proceso donde puedan desarrollar sus habilidades con el fin de poder lograr los objetivos de la empresa.	El presente concepto de la variable se operacionaliza mediante dimensiones y estos con sus respectivos indicadores, además de el uso de la escala de likert , ordinal.	Retroalimentación	Desarrollo y capacitación	1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre	Sus lideres se comprometen para lograr los objetivos propuestos
				Comunicación efectiva		Sus habilidades le permiten cumplir sus funciones.
				Resultados esperados		Sus lideres destacan tus destrezas en tu desarrollo de funciones.
			Evaluación de desempeño	Conocimiento del puesto	1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre	En el desarrollo de tus funciones le permiten innovar métodos para la atención de clientes.
				Iniciativa		Consideras que existe creatividad en el ambiente de trabajo para la creación de nuevas ideas.
				Relacion entre trabajadores		Brindan capacitación constante dentro del banco
						Las capacitaciones le permiten retroalimentar sus funciones en el trabajo.
						Usted se comunica fácilmente con sus superiores

2.3 Población y Muestra.

2.3.1 Población.

Para Hernández (2010) definió como” es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”, por lo tanto, en esta investigación estará integrada por los 20 empleados que laboran actualmente en la Ag. Huaycan.

El estudio de investigación no se realizó ningún muestreo ya que su población es pequeña por lo tanto se efectuó un censo que consistió en el recuento de todas las personas que conforman una población estadística, siendo así posible la operación ya que no trabajara sobre una muestra sino sobre la población total que en este caso los 30 trabajadores laborando actualmente en dicha empresa.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica.

La técnica que utilizo el proyecto es la “encuesta”, ya que ha demostrado ser eficaz en diversos campos de investigación y, como señala Baptista (2014)” logra obtener y transformar información útil”

2.4.2 Instrumento de recolección de datos.

El instrumento fue empleado por un cuestionario, el esquema del mismo consta de 36 enunciados, los cuales nacen de la selección de 06 dimensiones, así, cada pregunta cuenta con 5 alternativas, la elección de los participantes debe ser espontanea, por lo mismo la prueba es individual y sin restricción de tiempo.

2.4.3 Validez de instrumentos.

El instrumento fue validado mediante la validez de contenido a través del juicio de expertos, cuyo resultado se muestra a continuación.

Juez	Resultados
Dr. Navarro Tapia Javier	Aceptable
Mg. Briceño Doria Gonzalo	Aceptable
Mg. Leopoldo	Aceptable
Resultado	Aceptable

Según los resultados de la validación por juicio de expertos, el instrumento es aplicable, la misma que se halla en el rubro “Bueno”, lo que significa que el instrumento de investigación para la variable: Coaching y Desempeño laboral, es válido para medir dichas variables.

2.4.4 Confiabilidad del instrumento:

Hernández (2010) manifiesto que la confiabilidad es una herramienta que hace referencia al grado en que su aplicación repetida a la misma persona u objeto produce iguales resultados, es decir, que en distintas eventualidades y considerando que el elemento tiempo no influya, el individuo debería contestar lo mismo a las mismas preguntas. Para tal fin, se emplearon dos métodos.

2.4.4.1 Procedimiento inicial:

Índice de correlación de Rho de Spearman, donde nos dice que si el coeficiente de correlación es un valor cercano a 1.00 y sobresaliente a 0.80 se considera que la herramienta evaluada fue confiable.

2.4.4.2 Procedimiento siguiente:

Tenemos al coeficiente de alfa de Cronbach. Donde se hace referencia que si el coeficiente es un valor cercano a 1.00 y superior a 0.80 se considera que el material evaluado fue confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos:

Se utilizó la estadística descriptiva: se mostró la distribución de datos, por indicadores y variables, en figuras y tablas con sus correspondientes porcentajes, interpretación y descripción, las cuales se elaboraron para mostrar la distribución de los datos, mediante indicadores y variables, en tablas o figuras con sus respectivos porcentajes, descripción e interpretación, las cuales se diseñaron utilizando el paquete estadístico SPSS v.22 en español.

2.6 Aspectos éticos

La investigación fue elaborada con absoluta transparencia, conservando las normas, valores morales y principios dado que se evitó toda demostración de plagio de información, además se evitó la adulteración de los datos a beneficio de la investigación, puesto que se desea presentar información y resultados justos y auténticos.

III

RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo de resultados estadísticos

Tabla N° 1: Tablas de frecuencia entre Variables

Estadísticos		Coaching	Desempeño Laboral
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		51,03	43,30
Mediana		51,50	41,00
Moda		51	41
Desviación estándar		6,657	8,125
Varianza		44,309	66,010
Rango		26	30
Mínimo		36	30
Máximo		62	60
Suma		1531	1299

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: Según la tabla N° 1, la variable coaching y desempeño laboral, del total de la población encuestada, nos indicó que las dos variables tienen medias diferentes por lo tanto su desviación estándar también es diferente para ambas variables, ello da una idea previa que la distribución entre ambas variables, no es normal para ello se realizaran otras pruebas más adelante que la confirmen.

Tabla N°2: Variable 1 Coaching

Puntaje (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	4	13,3	13,3	13,3
	BUENO	20	66,7	66,7	80,0
	EXCELENTE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: Según la tabla n° 2, referente a la variable coaching del total de personas encuestadas que vienen a ser 30 colaboradores. Obtuvimos los siguientes resultados:

Un 66.7% de los encuestados representado por 20 colaboradores, respondieron que es bueno el coaching para los colaboradores de un banco privado. Sin embargo, un 13.3% de los encuestados representados por 4 colaboradores manifestaron que es regular el manejo del coaching en un banco privado.

Tabla N° 3: Variable 2 Desempeño Laboral

		Puntaje (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	18	60,0	60,0	76,7
	Excelente	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según la tabla N°3, de la segunda variable de la investigación que viene a ser el desempeño laboral, obtuvieron los siguientes resultados de los encuestados:

En un 60% de los encuestados que vienen a ser 18 colaboradores, manifestaron que es buena el desempeño laboral de los colaboradores para desarrollarse con el servicio al cliente en un banco privado. Así mismo, un 16.7% de encuestados representados por 5 colaboradores manifestaron que es regular el desempeño laboral para la atención a los clientes en un banco privado.

Tabla N° 4: Dimensión 1 Competencia

		Puntaje (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bueno	19	63,3	63,3	80,0
	Excelente	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según la tabla n°4, compuesta por la dimensión uno de la investigación que es la competencia. Obtuvieron los siguientes resultados del total de las personas encuestadas: Un 66.3% del total de la población encuestadas representado por 19 colaboradores, manifestaron que es buena la competencia en el entorno interno y externo de la organización. A su vez, un 16.7% de encuestados que viene a ser 5 colaboradores, manifestaron que es regular la competencia en el mercado para los colaboradores en un banco privado.

Tabla N° 5: Dimensión 2 Actitud

		Puntaje (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	8	26,7	26,7	30,0
	Bueno	9	30,0	30,0	60,0
	Excelente	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: En la tabla n°5, analizo los resultados referentes a la dimensión dos que viene a ser la actitud donde se obtuvo los siguientes datos: Un 40% del total de encuestados, representados por 12 colaboradores, manifestaron que su actitud es excelente en su desarrollo de atención al cliente en un banco privado. Así también, un 3.3% de encuestados representados por una persona, manifestó que es deficiente la actitud de los colaboradores para la atención al cliente en un banco privado.

Tabla N°6: Dimensión 3 Capacidad

Puntaje (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	26,7	26,7	26,7
	Bueno	12	40,0	40,0	66,7
	Excelente	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: Según la tabla n°6, referente a la dimensión tres del estudio sobre la capacidad, se obtuvo los siguientes resultados:

De un 40% de encuestados conformado por 12 colaboradores, manifestó el resultado como buena la capacidad de cada colaborador para desarrollar sus funciones y servicio al cliente. A su vez, un 26.7% que vienen a ser 8 colaboradores indicaron que es regular la capacidad que tiene colaborador frente al desarrollo de sus funciones y servicio al cliente en un banco privado.

3.3 Pruebas de hipótesis:

Tabla N°7: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,337	30	,000	,638	30	,000
(agrupado)						
V2	,354	30	,000	,637	30	,000
(agrupado)						

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según la tabla n°7, observamos los resultados de la prueba de normalidad de la población donde los estadísticos son diferentes para cada variable. Es decir que la distribución estadística no es normal, su uso también la prueba de shapiro-wilk, puesto que

tenemos una muestra conformado por 30 colaboradores. De tal manera que el valor de significancia encontrado nos dio como resultado de 0.000 es decir un valor menor a la significancia del estudio por lo tanto se concluyó que se acepta la hipótesis planteada alterna

3.4 Análisis Descriptivo de Tablas Cruzadas: Variables coaching y desempeño laboral

Tabla N°8: Tabla Cruzada entre Variables

Tabla cruzada COACHING (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
COACHING (Agrupada)	Nunca	Recuento	3	3	0	0	6
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Casi Nunca	Recuento	0	5	4	0	9
		% del total	0,0%	16,7%	13,3%	0,0%	30,0%
	A veces	Recuento	1	4	2	4	11
		% del total	3,3%	13,3%	6,7%	13,3%	36,7%
	Casi siempre	Recuento	0	0	3	1	4
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	3,3%	13,3%
Total	Recuento		4	12	9	5	30
	% del total		13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: Según el análisis descriptivo de tablas cruzadas tabla n°8, realizadas a 30 colaboradores nos manifestaron que 66.7% es decir 20 encuestados nos concretaron que casi nunca y a veces se relaciona el coaching al desempeño laboral en un banco privado Agencia Huaycan Ate 2018.

Tabla N° 9: Tabla Cruzada Dimensión 1 – Variable Desempeño Laboral

Tabla cruzada COMPETENCIA (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
COMPETENCIA (Agrupada)	Nunca	Recuento	2	3	0	0	5
		% del total	6,7%	10,0%	0,0%	0,0%	16,7%
	Casi Nunca	Recuento	1	3	3	1	8
		% del total	3,3%	10,0%	10,0%	3,3%	26,7%
	A veces	Recuento	1	6	2	3	12
		% del total	3,3%	20,0%	6,7%	10,0%	40,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	4	1	5
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	3,3%	16,7%
Total	Recuento	4	12	9	5	30	
	% del total	13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: Según el análisis de las tablas cruzados tabla n° 9, el resultado indico que 66.7% es decir 20 encuestados del total de 30 colaboradores indicaron que casi nunca y a veces se relaciona su competencia al desempeño laboral dentro de un banco privado Agencia Huaycan Ate 2018.

Tabla N° 10: Tabla Cruzada Dimensión 2 – Variable Desempeño Laboral

Tabla cruzada ACTITUD (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
ACTITUD (Agrupada)	Nunca	Recuento	2	3	0	0	5
		% del total	6,7%	10,0%	0,0%	0,0%	16,7%
	Casi Nunca	Recuento	0	5	3	1	9
		% del total	0,0%	16,7%	10,0%	3,3%	30,0%
	A veces	Recuento	2	2	2	3	9
		% del total	6,7%	6,7%	6,7%	10,0%	30,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	4	1	7
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	3,3%	23,3%
Total	Recuento	4	12	9	5	30	
	% del total	13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según el análisis descriptivo de tabla n° 10, los resultados alcanzados a los 30 colaboradores alcanzados manifestaron que el 60% es decir 18 encuestados indicaron que casi nunca y nunca se relaciona a su desempeño laboral dentro del banco privado Agencia Huaycan Ate 2018.

Tabla N° 11: Tabla Cruzada Dimensión 3 – Variable Desempeño Laboral

Tabla cruzada CAPACIDAD (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
CAPACIDAD (Agrupada)	Nunca	Recuento	2	3	2	0	7
		% del total	6,7%	10,0%	6,7%	0,0%	23,3%
	Casi Nunca	Recuento	2	4	1	0	7
		% del total	6,7%	13,3%	3,3%	0,0%	23,3%
	A veces	Recuento	0	4	4	4	12
		% del total	0,0%	13,3%	13,3%	13,3%	40,0%
	Casi siempre	Recuento	0	1	2	1	4
		% del total	0,0%	3,3%	6,7%	3,3%	13,3%
Total	Recuento		4	12	9	5	30
	% del total		13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%

Interpretación: Según los análisis descriptivos tabla n° 11, en los resultados logrados a los colaboradores se indicó que el 63.3% es decir 19 encuestados del total de 30 colaboradores manifestaron que casi nunca y a veces su capacidad se relaciona al desempeño laboral dentro de un banco privado.

3.5 Prueba de Hipótesis General:

Planteamiento de la hipótesis general:

H1: Existe relación entre el coaching y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

H0: No Existe relación entre el coaching y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Tabla N° 12: Prueba de Hipótesis General

Correlaciones			
		COACHING (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
COACHING (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según la tabla n° 12, analizando el Rho de Spearman el valor de significancia hallado fue de 0.001 lo cual permitió al autor tomar una decisión de aceptar o rechazar la hipótesis planteada, que por lo tanto resulto menor al valor de significancia del estudio que es de 0.05. Entonces podemos manifestar que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula. A su vez, el coeficiente de correlación es de 0.584 el cual corresponde a una correlación positiva moderada según la tabla de coeficiente de correlación de Spearman.

3.4 Prueba de Hipótesis específica:

3.4.1 Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación entre competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

H0: No Existe relación entre competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Tabla N° 13: Prueba de Hipótesis Específica 1

Correlaciones				
			COMPETENCIA (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	COMPETENCIA (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,471**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,471**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según la tabla n° 13, como el coeficiente Rho de Spearman es 0.471 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que Existe relación entre competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

3.4.2 Hipótesis Específica 2:

H1: Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

H0: No existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Tabla N° 14: Prueba de Hipótesis Especifica 2

Correlaciones				
			ACTITUD (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	ACTITUD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,396*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,396*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor.

Interpretación: Según la tabla n° 14, como el coeficiente Rho de Spearman es 0.396 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que Existe relación entre la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

3.4.3 Hipótesis Específica 3:

H1: Existe relación entre la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

H0: No existe relación entre la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

Tabla N° 15: Prueba de Hipótesis Especifica 3

Correlaciones				
			CAPACIDAD (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	CAPACIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Interpretación: Según la tabla n° 15, como el coeficiente Rho de Spearman es 0.505 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. Además, el nivel de significancia es menor que 0.05 esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que Existe relación entre la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018.

3.5 Confiabilidad del Instrumento de Alfa de Cronbach

Tabla N° 16: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,891	,894	26

Interpretación: Según la tabla n° 16, el resultado a los 30 colaboradores encuestados fue de 0.891 de confiabilidad de alfa de cronbach del instrumento, lo podemos decir que tiene alta confiabilidad y se puede aplicar.

IV. DISCUSSION

Los resultados obtenidos en la investigación de coaching y desempeño laboral de los colaboradores de un banco privado Agencia Huaycan, Ate 2018, nos permitirán comparar con los antecedentes presentados en el estudio para ello se recogieron los resultados más relevantes:

La invención alcanzada de la presente investigación entre las variables coaching y desempeño laboral de los colaboradores en un banco privado Agencia Huaycan Ate, 2018, se empleó el software estadístico SPSS V.22 de acuerdo al factor de Rho de Spearman al obtener la correlación positiva moderada de 0.584 de un nivel de significancia de 0.001 las cuales presentan relación (tabla n°12).

Para el autor Launer (2016) estableció que el coaching es una disciplina de entrenamiento constante que ayuda a guiar el camino para el cumplimiento de las tareas asignadas según las habilidades de la persona dentro de su ámbito laboral, mediante un proceso que orienta a una mejora continua retando desafíos y obstáculos que se presenten en el camino.

Para los autores Snell & Bohlander (2013) mencionaron que el desempeño laboral es el proceso donde los colaboradores puedan desarrollar sus habilidades y destrezas según su función o tarea asignada con el fin de enfocarse y poder lograr los objetivos de la organización.

Según Pizarro (2014) en su estudio satisfacción laboral y desempeño laboral, obtuvo como resultado con la prueba de Rho de Spearman de 0.444 lo que da a conocer la correlación positiva moderada entre las variables por lo que reafirma que la satisfacción contribuye al desempeño laboral, al discrepar los resultados alcanzados se menciona que hay coincidencia de esta manera de proponer que existe relación entre el coaching como mejora y desarrollo del desempeño laboral de los colaboradores, sin embargo coincide con el tipo de resultados con Rho de Spearman 0.584 por lo que corresponde a un nivel positivo moderado así mismo su distribución es no normal paramétrica y se acepta la hipótesis alterna entre variables.

De acuerdo a la primera hipótesis específica del desarrollo del estudio el coaching y la dimensión competencia en los colaboradores de un banco privado Agencia Huaycan Ate, 2018 se alcanzó una correlación positiva moderada de 0.471 y un nivel de significancia de 0.009. (tabla n° 13).

Villegas (2015) en su tesis de la variable coaching la dimensión gestión concluyo como resultado que se relaciona entre la variable y dimensión entonces se debe crear estrategias que permitan a los jefes orientar mejor a sus colaboradores para el desarrollo de los mismos adaptándose a las políticas en la organización, optimizando recursos dando un valor adicional, por lo tanto el autor obtuvo como resultado con la prueba de R de Pearson de 0.626 es una correlación positiva baja con un nivel de significancia de 0.05 por que lo si existe relación entre las variables, de acuerdo al autor referente coincidimos ya que el presente estudio tiene una correlación de 0.471 y es positiva moderada y un nivel de significancia de 0.009 por lo que sí existe relación entre variable y dimensión.

Al contrastar los resultados del autor referente se encontraron similitudes de acuerdo al estudio tiene mayor importancia los resultados concretar los diferentes métodos de competencia y capacidades a desarrollar entre los colaboradores en su desempeño laboral permitiendo establecer parámetros que puedan medir el impacto que llevaría para un servicio al cliente más adecuado a los clientes.

En relación a la segunda hipótesis específica desempeño laboral y la dimensión actitud en los colaboradores de un banco privado Agencia Huaycan Ate, 2018 existe correlación positiva baja de 0.396 y un nivel de significancia de 0.030 (tabla n° 14).

El autor Launer (2016) menciona que la actitud debe empezar por el mismo colaborador y también apoyo por parte los jefes para un mejor guía frente a los procesos de mejora continua en las diferentes tareas asignadas hacia los colaboradores y estos como toman su forma de pensar y actitud hacia las tareas asignadas para que puedan permitir el desarrollo de los objetivos.

De esta manera los resultados de las variables se hallan el aporte de la definición según el autor con el objetivo de determinar acciones de cambio con relación a los colaboradores en su actitud frente a sus compañeros y a los clientes ofreciendo un servicio ágil y eficiente

de acuerdo a sus necesidades. A su vez en sus resultados del autor referente fue con la prueba de R de Pearson de 0.993 con un nivel de significancia de 0.05. y la investigación con su Rho de Spearman de 0.396 y un p valor de 0.03 Por tal se coinciden en que se acepta la hipótesis alterna es decir si existe relación entre dimensión y variable, pero también discrepan ya que la investigación es con la prueba de Rho de Spearman por lo que son no paramétricos no normal.

En relación a la tercera hipótesis específica desempeño laboral y capacidad en los colaboradores de un banco privado Agencia Huaycan Ate, 2018, se obtuvo como resultado que existe relación positiva media 0.505 y un nivel de significancia 0.004 (Tabla n° 15).

Los autores Vargas & Estrada (2013) en su tesis motivación y desempeño laboral concluyeron que, si hay relación de nivel de significancia de 0.007 y en prueba R de Pearson de 0.527 correlación positiva moderada, desde su hipótesis se acepta la hipótesis alterna, es decir, la motivación se relaciona moderadamente con el desempeño laboral de los trabajadores. Al comparar los resultados se halla una similitud entre el autor referente puesto al estudio resultó Rho de Spearman de 0.505 y un p valor de 0.004 de significancia por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula, asimismo si existe relación entre capacidad y desempeño laboral entre los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

VI. Conclusiones

Así mismo en los objetivos alcanzados y los resultados planteados durante el desarrollo de los capítulos anteriores del trabajo de estudio, se establecieron las siguientes conclusiones:

Primera: Teniendo como objetivo general determinar cómo se relaciona la competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018, los resultados planteados en la presente investigación, se concluye que si existe entre las variables positiva moderada 0.584 y un nivel de significancia de 0.001 estableciendo el valor del aporte del marco teórico para ampliar los conocimientos del coaching y desempeño laboral considerando los resultados por lo que se cuenta con la necesidad de plantear nuevas estrategia y/o técnicas de coaching-desempeño laboral.

Segunda: En base al primer objetivo específico determinar cómo se relaciona la competencia y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018, se comprobó que existe correlación positiva moderada de 0.471 y un nivel de significancia de 0.009. En relación a los resultados más destacados, los colaboradores no desarrollan sus funciones por falta de entrenamiento y competencia entre ellos según sus funciones por falta de trabajo en equipo.

Tercera: A su vez el segundo objetivo específico se comprobó determinar cómo se relaciona la actitud y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018, se lograron un resultado de correlación positiva baja de 0.396 y un nivel de significancia de 0.030 según los resultados los colaboradores deben estar conscientes e impulsados a poder desarrollar sus labores y atención al cliente con un buen servicio.

Cuarta: Por lo tanto, el tercer objetivo específico es determinar cómo se relaciona la capacidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado de la Agencia Huaycan Ate, 2018, se alcanzó una correlación positiva moderada de 0.505 y un nivel de significancia de 0.004 por lo que los colaboradores están dispuestos a poder capacitarse y especializarse en diferentes conocimientos requeridos, para poder desempeñarse de mejor con un buen servicio al cliente con el fin de poder satisfacer al cliente en el servicio.

VI. RECOMENDACIONES

Los resultados de la investigación expuesto lograron proponer las siguientes recomendaciones:

Primera: Al jefe de créditos de la división de negocios, se recomienda impulsar las capacitaciones dirigidas a desarrollarse cada colaborador según sus habilidad y destrezas y como estas puedan aportar para el desarrollo de sus funciones y atención al cliente para el aporte a la división de negocios de un banco privado Agencia Huaycan Ate 2018, para tener una aceptación del cliente más demandado para los diferentes servicios.

Segunda: Al jefe de créditos, poder realizar periódicamente retroalimentación a cada colaborador que permita mejorar ciertas dificultades que disminuyan el desarrollo de sus funciones y poder plantear ciertos métodos para poder mejorar de acuerdo a los parámetros culturales de la organización.

Tercera: Al jefe de créditos, se recomienda poder organizar anualmente actividades integradoras para los colaboradores que les permita interactuar entre ellos realizando deporte y diferentes actividades que les permita salir de la rutina y poder compartir momentos dinámicos.

Cuarta: Al área de negocios, se sugiere formar un equipo de trabajo para los colaboradores en poder inducir en ciertos temas no solo estándares o cumplimientos de la organización sino también de diversos tenemos de desarrollo personal como coaching, trabajo en equipo, oratoria, liderazgo, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, L. (2015) *“Sistema de evaluación y el desempeño laboral de los empleados en la secretaria distrital de integración social de Bogotá D.C”* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Arias, L. & Heredia, V. (2015) *Administración de recursos humanos para el alto rendimiento*. México: Trillas
- Arratia, A. (2014) *“Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.
- Banco de Crédito del Perú (2006) Memoria corporativa. Recuperado de https://ww3.viabcp.com/connect/nuestrobanco/memoria_gob_corp/gob_corp2006/3parte1.pdf
- Castillón, A. (2016) Casos de Éxito- Coaching en Nestlé España. Escuela Europea de Coaching. Recuperado de <https://www.escuelacoaching.com/empresas/casos-de-exito-coaching-en-nestle-espana/129>
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de Recursos Humanos*. (5° ed.). Colombia: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Dolan, S. (2014) *Coaching por valores*. (2° Ed.) España: LID Editorial Empresarial
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Montero, M. (2017) *“El coaching y la motivación laboral en el área comercial de la empresa Globokas S.A., Surco, año 2017”* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Launer, V. (2016) *Coaching Un camino hacia nuestro éxito*. (7° Ed.). Madrid: Pirámide.
- Obreque, K. (2012) *“Construcción y validación de un instrumento de evaluación de habilidades de coaching aplicado a profesionales del coaching”*. (Tesis de pregrado) Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile

- Pizarro, C. (2017) *“Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel”*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto- Perú.
- Quispe, B. & Huamán, H. (2017) *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de las estaciones de servicio del distrito de Morales, 2017”*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto- Perú.
- Snell, S. & Bohlander, G. (2015) *Administración de Recursos Humanos*. 16° Ed. Editorial: Cengage Learning. México.
- Vargas, M. & Estrada, M. (2013) *“La motivación y el desempeño laboral en la entidad financiera Crediscotia – Tarma”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú Tarma, Perú.
- Veloz, H. (2017) *“Coaching empresarial y clima organizacional en la consultora líder mundial Adecco Ecuador”*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.
- Villegas, J. (2015) *“El coaching y la gestión del talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito fianza y garantías Ltda. Miraflores 2015”* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Whitmore, J. (2016) *Coaching el método para mejorar el rendimiento de las personas*. Barcelona, España: Paidós Editorial.
- Zans, A. (2017) *“Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el año 2016”*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua – Nicaragua.

ANEXOS

ANEXO 1

Cuestionario de la Variable 1: Coaching

COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN BANCO PRIVADO AGENCIA HUAYCAN ATE 2018

Señor colaborador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta con 1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Existe una gestión adecuada para el aprendizaje en los colaboradores					
2	Los planes estratégicos son adecuados según las actividades que realizan					
3	Existe una gestión adecuada para el aprendizaje en los colaboradores					
4	El método de aprendizaje te ayuda para el desarrollo de tus funciones					
5	Conoces lo suficiente al mercado en cual desarrollas tu trabajo.					
6	Crees que el banco lidera en el mercado frente a la competencia.					
7	Su personalidad frente a los clientes es la más apropiada					
8	Te afecta negativamente la actitud de algún compañero de trabajo					
9	Se compromete con el logro de los objetivos en el banco.					
10	Cree que sus líderes se comprometen para lograr los objetivos propuestos					
11	Sus habilidades le permiten cumplir sus funciones.					
12	Sus líderes destacan tus habilidades en tu desarrollo de funciones.					
13	En el desarrollo de tus funciones le permiten innovar métodos para la atención de clientes.					
14	Consideras que existe creatividad en las estrategias propuestas para una mejor captación de clientes.					

Cuestionario de la Variable 2: Desempeño Laboral

COACHING Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COALBORADORES DE UN BANCO PRIVADO AGENCIA HUAYCAN ATE 2018

Señor colaborador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta con 1=Nunca, 2=Rara Vez, 3=Alguna vez, 4=Casi siempre, 5=Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Brindan capacitación constante dentro del banco					
2	Las capacitaciones le permiten retroalimentar sus funciones en el trabajo.					
3	Usted se comunica fácilmente con sus superiores					
4	La comunicación dentro de su área de trabajo es la más apropiada.					
5	El resultados de los cierres de mes son los esperados por sus líderes.					
6	Cree de dar un plus a los resultados individuales le genera confianza en su trabajo					
7	Cree que tiene un completo conocimiento de su función en el puesto.					
8	Cree que su puesto de trabajo es de acuerdo a su nivel de conocimiento.					
9	La iniciativa de tus lideres te impulsan a colaborar dentro de la organización.					
10	Consideras que las nuevas iniciativas que proponen facilitan sus funciones.					
11	La relación entre los trabajadores es la más conveniente.					
12	Creas que tu relación con tus compañeras es acertada.					

Base de Datos

	V1: COACHING														V2: DESEMPEÑO LABORAL											
	COMPETENCIA						ACTITUD				CAPACIDAD				RETROALIMENTACION						EVALUACION DESMEPEÑO					
res/	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	Q01	Q02	Q03	Q04	Q05	Q06	Q07	Q08	Q09	Q10	Q11	Q12
1	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5
2	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	4	4	5	4	4	1	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	4	5	4	5	1	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
6	2	2	2	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
7	5	1	5	1	5	4	5	5	1	4	5	1	4	5	5	5	1	5	4	5	4	4	2	4	4	5
8	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5
9	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
10	4	3	5	5	5	5	2	3	5	3	4	1	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4
11	4	3	4	4	5	3	3	2	2	3	4	4	5	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	2	3
12	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2
13	2	2	3	4	3	5	3	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
14	2	2	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4
15	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	2	3	2	3	3
16	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	3	2	4	3	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4
17	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
18	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4
19	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4
20	4	4	1	3	3	2	3	4	4	3	2	2	4	3	3	1	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3
21	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	4	3	3	2	3	4	1	1	1	2	3	4	2	3	4	2
22	2	2	2	3	3	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	1	1	2	3	2	3
23	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	2	2	3
24	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3
25	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3
26	4	4	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
27	4	4	3	3	2	3	4	4	1	1	2	3	4	1	2	4	3	1	3	3	1	4	2	3	2	3
28	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	2	4	4	2	3	1	3	3	1	4	3	3	2	4	3
29	3	3	4	3	2	3	2	4	1	3	3	2	3	3	1	4	3	4	3	5	3	2	5	4	4	3
30	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4

RESULTADOS

Tabla N° 1: Tablas de frecuencia entre Variables

Estadísticos		Coaching	Desempeño Laboral
N	Válido	30	30
	Perdidos	0	0
Media		51,03	43,30
Mediana		51,50	41,00
Moda		51	41
Desviación estándar		6,657	8,125
Varianza		44,309	66,010
Rango		26	30
Mínimo		36	30
Máximo		62	60
Suma		1531	1299

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla N°2: Variable 1 Coaching

Puntaje (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	4	13,3	13,3	13,3
	BUENO	20	66,7	66,7	80,0
	EXCELENTE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor.

Grafico N°1

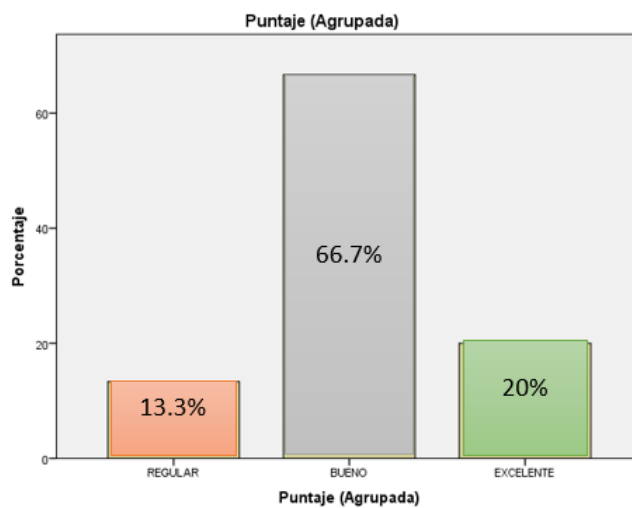


Tabla N° 3: Variable 2 Desempeño Laboral

Puntaje (agrupado)					
		Frecuenc	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		ia		válido	acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bien	18	60,0	60,0	76,7
	Excelente	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor

Grafico N°2

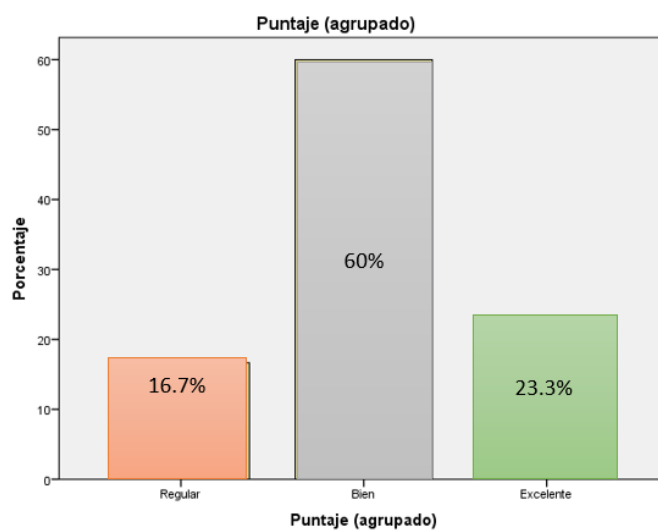


Tabla N° 4: Dimensión 1 Competencia

Puntaje (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	16,7	16,7	16,7
	Bueno	19	63,3	63,3	80,0
	Excelente	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor

Grafico N° 3

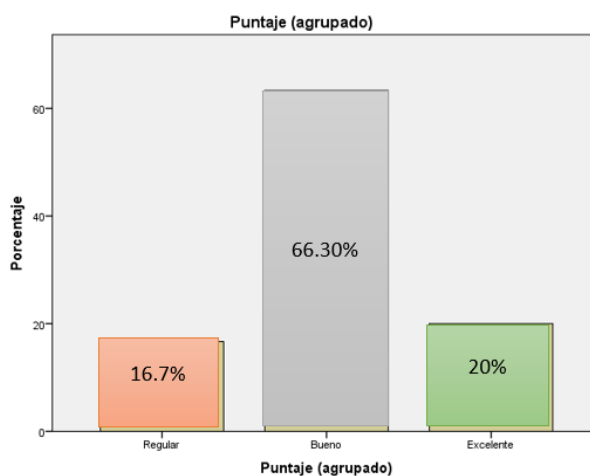


Tabla N° 5: Dimensión 2 Actitud

Puntaje (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	3,3	3,3	3,3
	Regular	8	26,7	26,7	30,0
	Bueno	9	30,0	30,0	60,0
	Excelente	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor.

Grafico N° 4

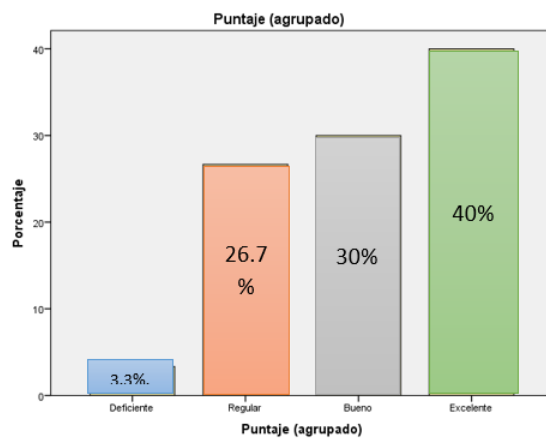
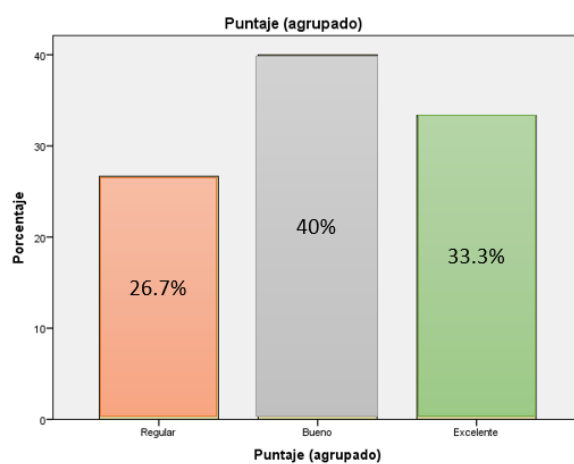


Tabla N°6: Dimensión 3 Capacidad

Puntaje (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	26,7	26,7	26,7
	Bueno	12	40,0	40,0	66,7
	Excelente	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración del autor.

Grafico N°5



Pruebas de hipótesis:

Tabla N°7: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 (agrupado)	,337	30	,000	,638	30	,000
V2 (agrupado)	,354	30	,000	,637	30	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración del autor

Análisis Descriptivo de Tablas Cruzadas: Variables coaching y desempeño laboral

Tabla N°8: Tabla Cruzada entre Variables

Tabla cruzada COACHING (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
COACHING (Agrupada)	Nunca	Recuento	3	3	0	0	6
		% del total	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	20,0%
	Casi Nunca	Recuento	0	5	4	0	9
		% del total	0,0%	16,7%	13,3%	0,0%	30,0%
	A veces	Recuento	1	4	2	4	11
		% del total	3,3%	13,3%	6,7%	13,3%	36,7%
	Casi siempre	Recuento	0	0	3	1	4
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	3,3%	13,3%
Total	Recuento		4	12	9	5	30
	% del total		13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla N° 9: Tabla Cruzada Dimensión 1 – Variable Desempeño Laboral

Tabla cruzada COMPETENCIA (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
COMPETENCIA (Agrupada)	Nunca	Recuento	2	3	0	0	5
		% del total	6,7%	10,0%	0,0%	0,0%	16,7%
	Casi Nunca	Recuento	1	3	3	1	8
		% del total	3,3%	10,0%	10,0%	3,3%	26,7%
	A veces	Recuento	1	6	2	3	12
		% del total	3,3%	20,0%	6,7%	10,0%	40,0%
	Casi siempre	Recuento	0	0	4	1	5
		% del total	0,0%	0,0%	13,3%	3,3%	16,7%
	Total	Recuento	4	12	9	5	30
		% del total	13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla N° 10: Tabla Cruzada Dimensión 2 – Variable Desempeño Laboral

Tabla cruzada ACTITUD (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
			DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
ACTITUD (Agrupada)	Nunca	Recuento	2	3	0	0	5
		% del total	6,7%	10,0%	0,0%	0,0%	16,7%
	Casi Nunca	Recuento	0	5	3	1	9
		% del total	0,0%	16,7%	10,0%	3,3%	30,0%
	A veces	Recuento	2	2	2	3	9
		% del total	6,7%	6,7%	6,7%	10,0%	30,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	4	1	7
		% del total	0,0%	6,7%	13,3%	3,3%	23,3%
	Total	Recuento	4	12	9	5	30
		% del total	13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%

Fuente: Elaboración del autor

Tabla N° 11: Tabla Cruzada Dimensión 3 – Variable Desempeño Laboral

Tabla cruzada CAPACIDAD (Agrupada)*DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)							
		DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)				Total	
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	
CAPACIDAD (Agrupada)	Nunca	Recuento	2	3	2	0	7
		% del total	6,7%	10,0%	6,7%	0,0%	23,3%
	Casi Nunca	Recuento	2	4	1	0	7
		% del total	6,7%	13,3%	3,3%	0,0%	23,3%
	A veces	Recuento	0	4	4	4	12
		% del total	0,0%	13,3%	13,3%	13,3%	40,0%
	Casi siempre	Recuento	0	1	2	1	4
		% del total	0,0%	3,3%	6,7%	3,3%	13,3%
	Total	Recuento	4	12	9	5	30
		% del total	13,3%	40,0%	30,0%	16,7%	100,0%

Prueba de Hipótesis General:

Tabla N° 12: Prueba de Hipótesis General

Correlaciones			
		COACHING (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
COACHING (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,587**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Correlación de Pearson	,587**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Prueba de Hipótesis específica:

Tabla N° 13: Prueba de Hipótesis Especifica 1

Correlaciones				
			COMPETENCIA (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	COMPETENCIA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,471**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,471**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Hipótesis Específica 2:

Tabla N° 14: Prueba de Hipótesis Especifica 2

Correlaciones				
			ACTITUD (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	ACTITUD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,396*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,396*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor.

Hipótesis Específica 3:

Tabla N° 15: Prueba de Hipótesis Especifica 3

Correlaciones				
			CAPACIDAD (Agrupada)	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)
Rho de Spearman	CAPACIDAD (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	30	30
	DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del autor

Confiabilidad del Instrumento de Alfa de Cronbach

Tabla N° 16: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,891	,894	26

desempeño laboral estableció que, en el año 2006, se dio inicio al proyecto que definirá el “Modelo de Competencias BCP”, cuya primera entrega fue el perfil de nuestros líderes

1


con respecto a su desempeño. La gestión por competencias atraviesa e integra todos los procesos de gestión y desarrollo humano, definiendo el grupo de desempeño críticos para alcanzar el clima, la cultura y los resultados esperados.

A nivel local las empresas financieras de Lima Este estuvieron invirtiendo en la capacitación de sus ejecutivos en la temática de coaching, lo que al comienzo las empresas preferían solo orientar solamente a los altos ejecutivos, ahora también se enfocaron en los colaboradores en general, en suma, las empresas invirtieron en la capacitación de su capital humano ya que así llevara hacia el logro de los objetivos

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 65

• Entregado a Universida...	12 %
Trabajos del estudiante: 241 trabajos	
• repositorio.ucv.edu.pe	15 %
Fuente de Internet: 103 URL	
• repositorio.upeu.edu.pe	3 %
Fuente de Internet: 16 URL	
• Entregado a Universida...	2 %
Trabajos del estudiante: 7 trabajos	
• es.scribd.com	2 %
Fuente de Internet: 5 URL	
• www.theibfr.com	2 %
Fuente de Internet: 4 URL	
• theibfr.com	2 %
Fuente de Internet: 2 URL	
• docplayer.es	2 %
Fuente de Internet: 4 URL	
• repositorio.uancv.edu.pe	2 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 12-09-2017
		Página : 1 de 1

Yo Cerrón García Stefania Blanca, identificado con DNI N° 70830883,
 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
 Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y
 comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 " Coaching y desempeño laboral en los colaboradores de un banco privado
agencia Huayra, Arequipa, 2018 "; en el Repositorio Institucional de la UCV
 (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
 Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 70830883.

FECHA: 20 de Julio del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------